

評価結果概要版



平成29年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	株式会社ニチイ学館
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)利用者の安全 2)家族の安心 3)スタッフの安全 4)コンプライアンス 5)利用者の心身・生活機能の維持・向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者の充実感と楽しみながら行えるアクティビティがデイサービスを活性化している

日本橋デイサービスの目標として、地域に密着したデイサービスの確立を目指すとあります。利用者がセンターで行うアクティビティは、各担当職員が得意な部分を活かして特色あるものにして行こうとして実施している様子が伺えました。事業所全体でアクティビティの重要性を共有して行く事と共同作業として実施することで意識の向上が見られるようになりました。利用者の個別のニーズに対応できるアクティビティを提供出来つつあります。利用者それぞれにマッチできるようにバラエティに富んだアクティビティが提供できるように努めています。

- ・利用者ひとり一人に合わせたきめ細やかな入浴サービスを提供している

デイサービスを利用する多くの利用者は安全で安心した入浴を希望されています。日本橋高齢者在宅サービスセンターでは看護師によるバイタルチェックのあと介護職員が4名体制で入浴介助を行っています。医師からの指示により看護師が処置を実施、入浴介助した介護職員による身体状態の観察、報告が徹底されています。利用者のその日の体調など状態に合わせた入浴サービスを実施して安全で安心した入浴が行われています。広いスペースで機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能で通称：堀留温泉というほどセンター自慢の設備です。

- ・情報伝達のスピードアップ化等、職員が働きやすい職場環境づくりに努めている

新センター長は新旧のバランスを重要視しながら、新人、控えめな職員、職員の得手不得手等を考慮した職員の役割分担の見直しと明確化を実行して、組織の活性化を図っています。また、時間外勤務への工夫、送迎の見直し等を行い労働時間の適正化に取り組んでいることは評価に値します。また、法人ではトップダウンとボトムアップ双方の利点を生かすべくビジョン推進会議を新設、現場の声を吸い上げて、全体をひとつの方向に向かわせる方向付けを行いました。情報伝達のスピードアップ化等、より働きやすい職場環境づくりが実行に移されています。

さらなる改善が望まれる点

- ・訪問看護、医療機関（かかりつけ医等）との連携の面で改善の必要があるともしている

専門職としての看護師の適正配置は当センターの大きな長で、日々の健康チェックや服薬管理、機能訓練の実施、連絡帳への書き込み、更には看護師を交えてのミーティング等その存在はデイサービスにとって不可欠で高く評価される所です。一方で訪問看護、医療機関（かかりつけ医等）との連携の面で改善の必要があるともしています。家族アンケートでも健康・医療面についてのコメントが多く、中には「重度者及び認知症を患っている人と健常者のサービス対応に差があるように思うことが多い」という声があることも注目の必要があると感じます。

- ・センター内をより効率的に利用するためにも整理整頓への努力に期待する

日本橋高齢者在宅サービスセンター利用者の利用人数が毎日25名～30名が利用されるため、利用者が移動する時には物が置いてあると危険なこともあるかと思われます。デイルームは広いスペースではありますが、利用者が安心して移動するためには室内の廊下部分などの整理整頓が必要と思われます。保管が必要な書類等は法人の倉庫に移動する等整理整頓する姿勢は評価できますが、利用者スタッフの動線確保の面で改善の余地があるように思われます。センター内をより効率的に利用するためにも整理整頓への努力に期待いたします。

- ・認知症状について家族支援を含めた問題について知見を深める必要がある

日本橋高齢者住宅サービスセンターのデイサービスといえども認知症を患っている方が見受けられます。認知症と言っても一つではなく、その症状もまちまちです。介護事業所の職員としては月に1度行われる行ミーティングでの研修では知識・スキルともに不足しているのではないかと懸念されます。法人レベルでは詳細な認知症ケアの研修とその資料が用意されていますが、センターでOJTとしての認知症ケアに取り組まれることが望まれます。今後の課題として認知症状について家族支援を含めた問題について知見を深める必要があります。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・新旧のバランスを重要視しながら職員の役割分担を明確化して組織の活性化を図っている

センター長は法人の安全衛生制度、福利厚生制度は充実していると自負し、介護業界全体で人材不足が問題化している中で、当センターには適正な人員配置がなされているとしています。専門職についても生活相談員2名、看護師3名体制で充足されています。その上で、新旧のバランスを重要視しながら、新人、控えめな職員、職員の得手不得手等を考慮した職員の役割分担の見直しと明確化を実行して、分担表を2度にわたり更新して組織の活性化を図っています。また、時間外勤務への工夫、送迎の見直し等を行い労働時間の適正化に取り組んでいます。

- ・機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能 きめ細かな入浴サービスが行われている

デイサービスを利用する多くの利用者は安全で安心した入浴を希望されています。センターでは看護師によるバイタルチェックのあと介護職員が4名体制で入浴介助を行っています。医師からの指示により看護師が処置を実施、入浴介助した介護職員による身体状態の観察、報告が徹底されています。利用者のその日の体調など状態に合わせたサービスを実施して安心・安全のきめ細かな入浴が行われています。広いスペースで機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能でパンフレットには通称：堀留温泉とうたい、センター自慢の設備です。

- ・リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組んでいる

センターの目標の一つにアクティビティの充実を掲げています。セラバンド、紅白玉入れ、卓上ホッケー、書道など体全体を使う取り組みから指先の巧緻性を問うような活動まで年間計画に沿って行われています。総じて五感を使って取り組むもの、季節感のあるものに取り組むようにしています。リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組んでおり、しかもマンネリ化を避けて野菜をモチーフにした収穫祭等、新しいものにセンター全体で取り組んでいます。自分から積極的に取り組むことで意欲的になり自然とリハビリに繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/58

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	88.0%	8.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	8.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	16.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	48.0%	32.0%	8.0%	12.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	24.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	36.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	64.0%	28.0%	8.0%	いいえ：0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	56.0%	28.0%	12.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	8.0%	いいえ：0.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	44.0%	16.0%	8.0%	32.0%

評価結果概要版



平成29年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<ol style="list-style-type: none">1)利用者の1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・楽しく快適に過ごせるよう、職員が手作業メニューを考えたり、ボランティアによるドッグセラピーなどを取り入れています <p>利用者が、楽しく快適に過ごせるよう、レクリエーション、クラブ活動等の工夫をしています。朗読、お話し相手、コンサートやドッグセラピー、各種のクラブ活動などでは、多くのボランティアに講師や出演の協力を得ています。また、利用者の意思を尊重し、自由参加としており、無理強いしないために、個々の利用者の趣味・嗜好を考慮し、職員が積極的に、手作業やアクティビティーなどの様々なメニュー・内容をバランスよく用意し、複数のプログラムから、利用者が選択できるように配慮しています。認知症の利用者向けのプログラムも増やしました。</p> <ul style="list-style-type: none">・見学に際しては、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。また、利用開始後も、利用者等に寄り添ったサービス提供をしています <p>見学は、随時、個別に受け入れています。原則として、年末年始を除き、いつでも対応しています。また、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。利用希望者の個別状況に応じるため、予め、電話での問い合わせで、希望の体験内容を確認し、送迎車両のタイプや食事の種類、アレルギーの有無等を調べ、最適な見学の日時を調整して対応しています。また、利用開始後は、送迎時間や場所を利用者や家族の状況にあわせて対応していますし、年末年始の休業を除き、土祝日も利用受け入れしている等、利用者等に寄り添ったサービス提供をしています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の家族との交流・連携に努め、年末・年始以外ならいつでも見学対応し、家族懇談会の日時も、柔軟に対応していく予定です <p>当施設は、年末年始の休暇および日曜日を除き、サービスを提供しています。利用者の日常生活やイベント時の様子について、家族の見学は、事前に相談員に連絡すれば、休み時以外は、いつでも可能です。また、家族懇談会について、家族の希望を聞き、開催日時を増やすなど、柔軟な対応に努めた結果、より多くの家族と懇談できたので、今後も、出来るだけ、多くの家族が参加できるように、開催日時について柔軟に対応していく予定です。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域との関係強化に向けた取り組みが期待されます

地域の社会資源であるボランティアに関しては、地域の方や中高生や学生、企業ボランティアなどを受け入れ、傾聴やクラブ活動の手伝いなどの活動を通じて、地域交流や次世代育成などの取り組みとなっています。また、地域との連携としては、連絡会や医師会への参加、地域イベントへの協力などに取り組んでいます。ただし、地域住民や町会、福祉施設等との連携には難しさも伺われ、施設としても地域との関係強化に課題意識を持っています。今後はさらに、地域行事や活動への参加機会の促進などに取り組む、地域との関係強化を図ることが期待されます。

- ・現在は、設備改修の最中で、従来よりも利用スペースが狭くなっています

設備の老朽化による改修が行われています。利用者や家族に配慮し、サービスを継続したまま実施しているため、スペースが、従来より狭く、使いづらくなっています。特に、トイレへの距離が長くなって、誘導に時間が掛かる、水道・水回りと食堂や居間が遠くなり、口腔ケアや手洗いに不便など、職員負担が大きくなっているようです。工事が完了するまでの間、動線を見直しレイアウトを工夫するなどし、何とか乗り切りたいところです。

- ・要介護度が高い利用者の増加に備え、定期的・計画的な研修で、一層の職員の技能レベル保持・向上に努めることが望まれます

認知症の進行や、持病や既往症により会話が不自由など、意思疎通が困難な、要介護度の高い利用者が多くなっているようです。法人として採用時の研修をしっかりと行っていますし、当施設はベテランの職員が多く、部署ごとの勉強会もしっかり行っています。とはいえ、さらに、個人の尊厳の尊重、プライバシーの尊重、各種サービス提供時の手順書（マニュアル）の再学習やOJTを強化するなど、職員の技能レベル保持、向上をめざして、定期的・計画的にこれまで以上に努めることが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・品質管理方針を定め、四半期管理表に基づき着実な計画の実行につなげています

事業計画は、マニュアルに基づき、各種チームや委員会、会議体等の段階を経て策定されています。推進体制として、組織体制図や委員会・会議一覧で各委員会や会議、部署などが明示されています。事業計画の推進に向けては、以前取得していたISOの仕組みを活用しながら品質管理方針に基づき行われています。施設全体の年度事業計画の達成状況については、各委員会や会議において、検討・話し合いが行われ、四半期管理表に基づき、年4回進捗状況の評価、確認、見直し、修正等がなされています。

- ・見学に際して、希望により、送迎車両や昼食提供をしています

見学は、随時、個別に受け入れています。原則として、年末年始を除き、いつでも対応しています。また、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。利用希望者の個別状況に応じるため、予め、電話での問い合わせで、希望の体験内容を確認し、送迎車両のタイプや食事の種類、アレルギーの有無等を調べ、最適な見学の日時を調整して対応しています。

- ・楽しく快適に過ごせるようにドッグセラピーなどを取り入れています

利用者が、楽しく快適に過ごせるよう、レクリエーション、クラブ活動等の工夫をしています。朗読、お話し相手、コンサートやドッグセラピー、各種のクラブ活動などでは、多くのボランティアに講師や出演の協力を得ています。また、利用者の意思を尊重し、自由参加としており、無理強いしないために、個々の利用者の趣味・嗜好を考慮し、職員が積極的に、手作業やアクティビティーなどの様々なメニュー・内容をバランスよく用意し、複数のプログラムから、利用者が選択できるように配慮しています。認知症の利用者向けのプログラムも増やしました。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/108

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	70.0%	25.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	21.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	21.0%	8.0%	7.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	57.0%	29.0%	9.0%	いいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	8.0%	9.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	71.0%	8.0%	17.0%	いいえ：2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	55.0%	14.0%	28.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	8.0%	10.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	83.0%	10.0%	5.0%	いいえ：0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	70.0%	15.0%	5.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0%	8.0%	いいえ：3.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	46.0%	22.0%	7.0%	23.0%

評価結果概要版



平成29年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)理念：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員体制を工夫し、利用者の高い入浴ニーズに対応している

利用者の入浴サービスに力を入れている。3種類の浴槽を用意し、チェア浴70%、個浴20%、寝台浴10%の利用である。入浴支援は3～4名の職員で対応しており、午前中の時間を利用して上限1日30名の方に入浴支援を行っている。入浴回数が最も多い方で週3回である。週3回の利用者であっても、希望があればキャンセル発生時に入浴支援を行なっている。職員体制を工夫し、利用者の高い入浴ニーズに対応している。

- ・看護師や理学療法士の専門職を配置し、利用者の健康管理や機能訓練に注力している

看護師8名、理学療法士2名が勤務している。全員非常勤であるが、看護師は1日2名以上、理学療法士は平日に1名は勤務している。中重度加算を取得しており、認知対応型デイでは、医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れている。訪問調査を実施した2月の時点では膀胱カテーテルの方もいて、以前はインスリン注射・胃ろう・在宅酸素等が必要な方を受け入れていた実績もある。機能訓練では、個々の機能維持・向上や本人の要望の実現に向けて、個別の機能訓練を実施し、利用者や家族、ケアマネジャーからも好評価を得ている。

- ・外部の専門家が参画して、リスクマネジメントの強化を進めている

リスクマネジメント委員会を設置し、事故発生における原因分析から是正対策の検討を行っている。リスクマネジメント委員会は毎月開催しており、開催に際しては外部の専門家が参画し、具体的な施策内容や実施スケジュールの策定で協力を得ている。リスクマネジメント委員会が企画して「事故防止リスクマネジメント研修」を施設内で2日間に分けて実施し、職員の理解促進を図っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者ニーズに合わせたアクティビティのなお一層の取り組みを期待する

午前中のプログラムが始まるまでの待ち時間が課題となっており、脳トレや塗り絵等の脳活性化プログラムは準備しているが、退屈されている利用者もいる。そのため、利用者へのアンケートを実施し、退屈している時間や取り入れて欲しい活動を挙げてもらっている。利用者調査でも、「もう少し、施設の外に出る計画がほしい」「リハビリは毎回取り入れてほしい」「麻雀や将棋ができる職員がいればいいと思う」などの要望が寄せられていた。利用者ニーズに合わせたアクティビティへのなお一層の取り組みを期待する。

・地域の方々を対象にした認知症への普及活動のなお一層の取り組みを期待する

運営推進会議（年2回）を実施しており、地域包括支援センター職員、ケアマネジャー、民生委員など地域の方々に参加を働きかけ、事業所の情報を公開している。併設入所施設が主催の家族介護者教室（年4回）に対して、当事業所でも理学療法士が講師として参加している。しかし、利用者が役割を持ち、地域の方々を対象とした「優つくりカフェ」が未実施であった。地域の方々を対象にした認知症への普及活動のなお一層の取り組みを期待する。

・特に非常勤職員への教育研修のさらなる充実が望まれる

職員育成に力を入れて取り組んでいる。併設の特別養護老人ホームの感染対策や介護技術の研修に参加したり、法人主催の研修や外部研修にも積極的に派遣している。一方、非常勤職員は全体の70%であるため、現場サービスは非常勤職員が中心となり、サービス提供を行っているという現状がある。正規職員への教育システムは充実しているため、特に非常勤職員への教育研修のさらなる充実が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・記録の方法を見直したことにより、業務の効率化を実現している

今年度から、連絡帳の作成方法や役割分担を再確認し、記録に関する業務効率化を図った。記録をパソコンで入力できる職員が多くなり、介護ソフトを使用して記録を入力できるようになった。また、連絡帳をパソコンに入力することで、ケース記録にもリンクするようにシステム化したことで、同じ内容を2度記録する手間が省け、業務効率の改善や残業削減を図ることもつながっている。

・ショートステイの生活相談員と連携し、居宅支援事業所への広報活動を実施した

今年度から支援課（ショートステイの生活相談員）と協力することで、居宅介護支援事業所への広報活動に積極的に取り組んでいる。訪問時は、ショートステイとデイサービスの連携をアピールしている、また、サービス担当者会議では、ショートステイまたはデイサービスどちらかの生活相談員が出席することにより、新規利用者のアセスメントの情報共有を図っている。機能訓練のPRチラシ、事業所の強みを記載したチラシ等を作成するなど、営業ツールの充実にも努め、前年度と比較して1か月あたりの新規利用者数は増加した。

・スキルアップに向けて、併設施設と有機的な連携を図っている

各種研修や勉強会の機会が豊富である。同一建物内に、特別養護老人ホームとショートステイを併設しているため、スキルアップに向けて有機的な連携を図っている。併設の特別養護老人ホーム主催研修では、感染予防研修や介護技術研修を実施しており、当事業所の職員も参加している。また、ショートステイと合同で添乗職員対象の研修（車のバック誘導のときの対応など）を実施している。併設事業と連携を図ることで、より研修の幅が広がり、サービスの質向上につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/120

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	82.0%	13.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	16.0%	6.0%	無回答・非該当 : 2.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	71.0%	21.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	6.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	15.0%	24.0%	いいえ : 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	79.0%	10.0%	5.0%	いいえ : 4.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	73.0%	20.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 1.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	46.0%	24.0%	24.0%	いいえ : 4.0%

評価結果概要版



平成29年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)人権を重んじる 2)信用を重んじる 3)安全・安心・感動のある施設の創造をする 4)常に基本に立ち帰る真摯な姿勢を保つ 5)職員が生き活きと輝く職場とする

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・常勤、非常勤看護師2名体制により医療ニーズの高い利用者への対応も可能であり、在宅サービスとの連携を図り状態の安定を保っている常勤、非常勤の看護師2名体制で医療ニーズの高い利用者に対応できている。医療ニーズの高い利用者は、胃ろう3名、インスリン4名、バルーンカテーテル3名、痰吸引4名等である。これらの医療的対応に応じるため、常勤看護師が2名体制をとり、手厚いケアに努めている。今後も医療的ニーズの増大が予測され、職員がその知識とケアの質の向上が求められている状況にある。また、服薬管理では、看護師が誤薬の防止を図り服薬チェックを2名で体制の強化している。相談員・支援員と連携し利用者の変化等に配慮をし、利用者の状態の安定に寄与している。・法人理念である現場第一主義のサービスが徹底され、多様な利用者ニーズに対応できる体制があり朝食・夕食サービスが実施されているサービス提供の考え方は、利用者ニーズに合わせて対応できる柔軟さ、多様さを持ったサービスである。施設が提供している朝食サービスから夕食サービスは、就労中の家族や独居、高齢家族等への支援となっており、また、地域社会と良好な関係づくりに取り組む姿勢が実践されている。昨年朝食サービスの年間利用者数は延べ1089食、夕食サービス利用は延べ779食、持ち帰り弁当は2310食、配食サービスは127食でありこのサービスは、家族の負担軽減と在宅生活の維持に貢献し成果がある。・地域のボランティアや実習生・インターンシップ等を受け入れ世代間交流を図っている。定期的ボランティアは、朗読、書道、詩吟で傾聴ボランティアが年12回利用者の話し相手となっている。実習生は介護職員初任者研修や教員免許取得実習生、インターンシップ等約200名を受け入れ、日頃、触れることの少ない若年層との世代間交流は利用者一人ひとりにとって良い影響を与えている。毎月の行事は、コーラス、詩吟教室で、盆おどりでは、浴衣着姿で季節感が溢れ、リサイクルファッションショー、カナリアンコーラス、クリスマスコンサート、演芸大会（南京玉すだれ、獅子舞等）多くのボランティア参加で楽しい行事が実現できている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>

- ・利用者ニーズの把握・周知では、把握すべき情報の内容が全職員に共有化されないため改善が望まれる

利用者の状況やニーズの把握については、朝礼で伝えられているが、施設では、利用者情報がリアルタイムでスピーディに全職員へ伝わるようにしておくことが重要であると認識しており、今後の取り組みが期待される。今回の職員自己評価結果では「特に改善したいと思う点」の意見として、職員不足という意見が5件ほどあった。

- ・施設は新人職員が一日も早く施設に馴染み介護技術向上に努め全体のレベルアップにつながることを期待したい

施設には入浴介助、食事介助、感染症対策、認知症対応、服薬、接遇等各種マニュアルがある。事業所ロッカーへ保管され職員はいつでも閲覧できるようになっている。介護業務は、経験が大切と認識し、先輩や仲間に相談するよう新人職員へ伝えている。先輩から後輩へ指導することで介護技術が向上するとの考えからできるだけ多く指導するようにしている。新人職員は、マニュアルの十分な把握、研修の参加、先輩からの指導等あらゆる方法で介護技術を身につけ一日も早く全体の業務水準のレベルアップを期待したい。

- ・法人の基本理念の安全、安心のサービスを目標に実施しているが職員サービスの一層の標準化ををおこない職員のさらなる育成を期待したい

法人の理念の一つに、利用者が安全で快適な日常生活が過ごせることを願って安心できるサービスの提供をおこなっている。ディサービス運営指針が作成されていて、安全対策として、マニュアルに沿ったサービスをおこなっている。なお、新人職員へ先輩が体験指導をおこない介護技術の向上を図っている。一方、今回の職員調査結果でも事業所の業務の標準化への意欲がくみ取れることからより一層の業務の標準化を図り新人職員へは、さらなる育成を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・施設は、職員が生き活きと輝く職場づくりのため職場環境改善に力を入れている

施設は、職員が生き活きと輝く職場づくりのため、職員の専門性の向上による質の高いサービスの提供に努めている。職場研修では、毎月1回早朝研修や夕方研修でマニュアルの見直し、感染症予防、褥瘡ケア、苦情対応、事故防止、認知症高齢者への理解とケア、記録の書き方等の多くがおこなわれている。社外研修にも年18回の研修に参加して、報告会を実施している。その他、喀痰吸引研修やメンタルヘルス研修等を実施している。

- ・関係機関や地域との連携や協力で事業を推進している

利用者の入所、退所に際しては居宅のケアマネとの連携が重要になっている。入所時は利用者の身体状況等の情報を得、退所時はその他の施設、医療機関等をケアマネと相談員が連携し確保に取り組み支援の継続に努めている。毎月の行事には、地元演芸会による獅子舞、南京玉すだれ等各種行事へ地域住民の多くの参加で行事を盛り上げている。中央区健康福祉まつりに参加し、地域との交流を図っている。訪問診療を利用している利用者が多く、ディの看護師、相談員と、居宅のケアマジャー訪問診療医、訪問看護師との協力体制作りに取り組んでいる。

- ・人を基本としてロボット機能を併用して有効な活用を図っている

平成25年から介護ロボットを導入した。ディサービスでは階段昇降機を活用することによりエレベーターの無い集合住宅に住む利用者のディサービス利用を可能にし、成果を上げている。コミュニケーションロボットは、介護予防体操、歌、ゲーム等のレクリエーションを通してロボットと利用者のユニークなコミュニケーションを図って精神的ケアに役立っている。また、機能訓練でもロボットを活用することで訓練の幅が広がり効果をあげている。人を基本としてロボットの機能の有効活用を図り、人とロボット機能と協働してよりよい支援を目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/34

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%		13.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%		
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	78.0%		17.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%		26.0%	8.0%
			無回答・非該当：0.0%	
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	56.0%	17.0%	13.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	69.0%		30.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%		21.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0%		13.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	86.0%		13.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%		17.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%		13.0%	8.0%
			無回答・非該当：0.0%	
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	56.0%	8.0%	34.0%	
			無回答・非該当：0.0%	
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	43.0%	21.0%	34.0%	
			無回答・非該当：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	52.0%		39.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%		
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	21.0%	21.0%	56.0%	
			無回答・非該当：0.0%	